# Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

## 2012 – 2013

### Rapport sur les plans et les priorités

---

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

## Table des matières


MESSAGE DU MINISTRE ..... 4

MESSAGE DU PRÉSIDENT PAR INTÉRIM ..... 5

SECTION I : SURVOL DE L'ORGANISME ..... 7

Raison d'être ..... 8

Responsabilités ..... 8

Résultats stratégiques et architecture des activités de programme ..... 9

Contribution des priorités aux résultats stratégiques – Radiodiffusion ..... 10

*Analyse des risques* ..... *11*

Contribution des priorités aux résultats stratégiques – Télécommunications ..... 11

*Analyse des risques* ..... *11*

Sommaire de la planification ..... 14

Description des services internes ..... 14

Profil des dépenses ..... 14

*Budget des dépenses par vote* ..... *16*

SECTION II : ANALYSE DES ACTIVITÉS DE PROGRAMMES PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE ..... 17

Activité de programme par résultat stratégique ..... 18

Points saillants de la planification : Secteur des radiodiffusion ..... 19

Points saillants de la planification : Secteur des télécommunications ..... 21

Points saillants de la planification : Services internes ..... 22

SECTION III : RENSEIGNEMENTS SUPPLÉMENTAIRES ..... 24

Points saillants financiers ..... 25

Tableaux de renseignements supplémentaires ..... 26

SECTION IV : AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT ..... 27

# Message du Ministre

D'année en année, les organismes du portefeuille du Patrimoine canadien poursuivent les objectifs du gouvernement du Canada qui visent à permettre à tous les Canadiens de découvrir la richesse de leur culture et de leur patrimoine. À titre de ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles, je suis heureux de présenter le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2012-2013 préparé par le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

La radiodiffusion et les télécommunications fournissent aux Canadiens les outils nécessaires pour renforcer leur identité culturelle et bâtir une économie numérique prospère. À titre d'organisme de réglementation responsable de cette industrie florissante, le CRTC favorise la concurrence, l'innovation et le choix des consommateurs, tout en s'assurant que le contenu proposé est à l'image de la société canadienne. En 2012-2013, le CRTC veillera à ce que les Canadiens aient accès à une vaste gamme de produits et de services de communication.

Pour ce faire, le CRTC établira de nouvelles modalités pour les licences accordées aux services télévisuels de langue française du secteur privé et il mettra en place un cadre pour les grandes entreprises intégrées. De plus, le CRTC suivra de près l'évolution de la programmation offerte sur Internet et sur les plateformes mobiles, ainsi que son effet sur le système de radiodiffusion traditionnel. Dans le domaine des télécommunications, le CRTC instaurera un nouveau système de facturation pour la vente en gros. Les grandes entreprises de téléphonie et de câblodiffusion pourront ainsi réclamer leur dû aux fournisseurs de service Internet indépendants qui accèdent à leurs réseaux.

Comme en témoigne ce rapport, en 2012-2013, le CRTC continuera à poser des gestes concrets afin de promouvoir nos arts, notre culture et notre patrimoine. Le CRTC contribuera ainsi à améliorer la qualité de vie des Canadiens, tout en favorisant le dynamisme social, culturel et économique du Canada.

L'honorable James Moore, C.P., député
Ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles

## Message du président par intérim

C'est avec plaisir que je présente le Rapport sur les plans et priorités du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) pour l'année 2012-2013. On y décrit les activités qu'entreprendra le Conseil au cours du présent exercice pour rester fidèle à son engagement de favoriser un système de communications prospère et compétitif qui permettra aux Canadiens de prendre part à l'économie numérique et d'en bénéficier. Je voudrais m'attarder sur quatre de ces activités.

En avril 2012, le CRTC tiendra une audience publique pour examiner le Fonds pour l'amélioration de la programmation locale. Financé par les entreprises de distribution par câble et par satellite, le Fonds a été créé en 2008 en vue de soutenir la programmation télévisuelle locale des stations dans des marchés non métropolitains. À la fin de 2012, c'est plus de 300 millions de dollars que se seront partagés quelques 75 stations locales au pays. Le CRTC évalue à l'heure actuelle si le Fonds doit être maintenu, modifié ou supprimé.

Le CRTC renouvellera également les licences de services télévisuels en langue française dont la prestation est assurée par de grands groupes privés. En fixant de nouvelles modalités pour ces services télévisuels, nous nous assurerons que ces groupes privés continueront de soutenir la production d'émissions canadiennes, y compris la programmation locale qui reflète les différentes régions du Québec. Nous tiendrons également une audience pour renouveler les licences des services radiophoniques et télévisuels en langues française et anglaise de la Société Radio-Canada (SRC).

Le CRTC continuera de mettre en œuvre deux grandes politiques de télécommunications introduites en 2011-2012. La première établit les modèles de facturation de gros que les grandes entreprises de téléphonie et de câblodistribution appliqueront aux fournisseurs d'accès Internet indépendants qui utilisent leurs réseaux. La seconde oriente l'adoption de la technologie basée sur le protocole Internet dans l'ensemble des réseaux de télécommunications. Alors que nous travaillons à mettre en œuvre ces nouvelles politiques en 2012-2013, nous veillerons à ce qu'elles permettent d'atteindre notre objectif sous-jacent, c'est-à-dire donner accès aux Canadiens à des services novateurs et abordables.

Enfin, le CRTC contribuera à offrir un environnement en ligne plus sûr aux consommateurs et aux entreprises. À titre de principal organisme gouvernemental chargé de faire respecter la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), le Conseil commencera à s'acquitter de ses responsabilités lorsque la Loi entrera en vigueur au cours de l'année. De concert avec nos partenaires, nous ferons enquête sur les personnes à l'origine de l'envoi de pourriels ou de l'installation non autorisée de programmes informatiques et prendrons des mesures à leur endroit. Nous ferons de même avec ceux qui ont recours à des ordinateurs compromis pour rediriger la transmission des données sur les réseaux.

Depuis quelques années, le CRTC compte de plus en plus sur les forces du marché et l'autoréglementation de l'industrie pour atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Avant d'établir de nouveaux règlements ou de nouvelles politiques, nous allons soigneusement évaluer le bien-fondé d'une telle approche et mesurer son incidence potentielle sur les consommateurs et les petites entreprises. Nous chercherons également à remplir notre mandat de la façon la plus efficiente et la plus rentable possible, sans dévier de notre objectif : permettre à tous les Canadiens de bénéficier d'un système de communications sain.

Leonard Katz

# Section I : Survol de l'organisme

## Raison d'être

Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) est un organisme public indépendant qui vise à promouvoir la concurrence, l'innovation, les choix pour les consommateurs et le reflet de la société canadienne, dans le but de créer un système de radiodiffusion et de communications de calibre mondial au profit de tous les Canadiens.

Le CRTC s'efforce de concilier les besoins des Canadiens avec ceux de l'industrie des communications. En tant qu'organisme de réglementation, il se penche sur divers enjeux économiques, sociaux et culturels. Ainsi, le Conseil favorise :

- la saine concurrence au sein de l'industrie canadienne des communications, assurant le meilleur service aux Canadiens et la création d'emplois;
- la dualité linguistique et la diversité culturelle du Canada;
- une accessibilité accrue pour les personnes ayant un handicap, notamment par l'intermédiaire du sous-titrage pour les personnes ayant une déficience auditive et de la vidéodescription pour ceux et celles qui ont une déficience visuelle;
- l'élaboration de mécanismes visant à traiter des problèmes comme les propos offensants ou la violence dans les médias électroniques, ou encore l'imposition de tarifs indus pour des services de téléphonie;
- la conformité aux règles qui visent à protéger la vie privée des Canadiens et à favoriser la croissance dans les domaines des télécommunications et du marketing électronique.

## Responsabilités

Le CRTC est un organisme constitué en vertu de la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes* de 1985. Ses pouvoirs découlent de la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée. La *Loi sur les télécommunications* vise à garantir l'accès des Canadiens à des services de téléphonie et de télécommunications fiables et de grande qualité, à prix abordables.

Le CRTC s'acquitte de ses responsabilités par l'intermédiaire d'un certain nombre d'activités connexes consistant notamment à :

- rendre des décisions sur la fusion, l'acquisition ou le changement de propriété;
- approuver des tarifs et certaines ententes de l'industrie des télécommunications;
- attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- surveiller l'état de la concurrence et en éliminer les obstacles;
- gérer la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNNTE) et appliquer la réglementation connexe;
- gérer et appliquer les dispositions de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP);
- régler les différends liés à la concurrence;
- rechercher, élaborer et mettre en œuvre des politiques de réglementation;
- surveiller, évaluer et examiner les obligations des entreprises de radiodiffusion en matière de finances et de programmation;
- consulter et informer les Canadiens par l'entremise de son site Web et de processus publics.

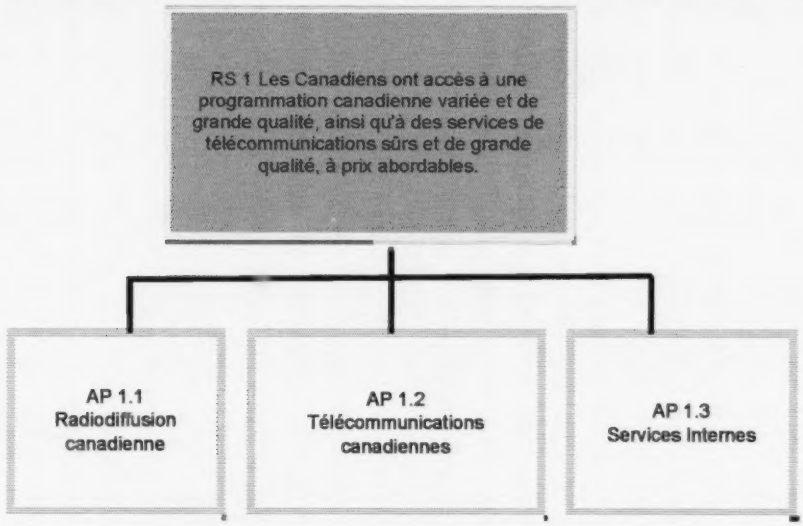
Le CRTC travaille avec diligence pour veiller à ce que le secteur des communications soit réglementé de manière juste, efficiente et efficace, tout en favorisant le libre jeu du marché. Le

CRTC s'efforce de garder ses politiques réglementaires à jour, adaptées aux technologies émergentes, à l'évolution du marché et aux intérêts changeants des consommateurs.

De plus, les quatre principes suivants gouvernent les activités du CRTC : la transparence, la prévisibilité, l'équité et la diligence.

Le CRTC relève du Parlement par l'entremise du ministre du Patrimoine canadien et des Langues officielles. Il figure à l'annexe 1.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Son budget et ses employés sont assujettis aux politiques et lignes directrices du gouvernement du Canada pour garantir l'excellence et la reddition de comptes aux Canadiens.

## Résultats stratégiques et architecture des activités de programme




En 2012-2013, le CRTC visera à faire en sorte que les Canadiens aient accès à une programmation canadienne variée et de grande qualité, ainsi qu'à des services de télécommunications sûrs et de grande qualité, à prix abordables.

Trois activités de programmes contribueront à l'atteinte de ce résultat stratégique :

- la radiodiffusion, qui traite des activités et des priorités du secteur de la radiodiffusion;
- les télécommunications, qui traitent des activités et des priorités du secteur des télécommunications;
- les services internes, qui incluent les services juridiques, les communications, la planification et les processus, les services financiers et administratifs, la gestion de l'information et des technologies, et les ressources humaines.

## Contribution des priorités aux résultats stratégiques – Radiodiffusion

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Renouvellement de licences de télévision en langue française par groupes de propriété | Nouvelle | 1.1 Radiodiffusion canadienne |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Le CRTC s'est engagé à garantir que les Canadiens continuent d'avoir accès à un large éventail d'émissions télévisuelles canadiennes en langue française produites par le secteur privé.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** Le Conseil rendra des décisions sur le renouvellement des licences de services télévisuels conventionnels, payants et spécialisés en langue française exploités par des groupes privés.

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Renouvellement des licences de la SRC (radio et télévision) | Déjà établie | 1.1 Radiodiffusion canadienne |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Le CRTC s'est engagé à garantir que le radiodiffuseur national continue de remplir ses obligations et de satisfaire aux objectifs spéciaux visés par la *Loi sur la radiodiffusion*.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** Le Conseil tiendra une audience publique en vue d'examiner le renouvellement des licences des services radiophoniques et télévisuels en langues française et anglaise de la SRC.

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Examen du Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL) | Déjà établie | 1.1 Radiodiffusion canadienne |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Le CRTC a créé le FAPL en 2008 en vue de soutenir la programmation télévisuelle locale des stations de télédiffusion conventionnelle dans des marchés non métropolitains. Le CRTC évaluera si le Fonds doit être maintenu, modifié ou supprimé.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** Le Conseil tiendra une audience publique le 16 avril 2012 afin d'examiner les politiques et règlements ayant trait au Fonds pour l'amélioration de la programmation locale.

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Mettre en œuvre le cadre de réglementation et les décisions stratégiques ayant trait à l'intégration verticale | Permanente | 1.1 Radiodiffusion canadienne |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Le CRTC s'est engagé à garantir que les consommateurs bénéficient d'un vaste choix d'émissions à l'intérieur d'un système de radiodiffusion où la programmation et la distribution sont de plus en plus intégrées.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** Le CRTC comptera sur son cadre de réglementation touchant les entreprises intégrées verticalement pour régler les différends liés à la propriété par une seule entité des actifs de distribution, de programmation et de production. Le Conseil rendra également publics les rapports de ces entreprises qui font ainsi état des progrès qu'elles ont accomplis en offrant plus de choix et de souplesse à leurs abonnés au chapitre de la programmation télévisuelle. Si le CRTC devait établir que ces progrès sont insuffisants à cet égard, il pourrait tenir une consultation publique.

**Analyse des risques**

La capacité du CRTC de réaliser ses objectifs dépend de nombreux facteurs dont certains échappent à son contrôle. Par exemple, tout nouveau développement qui survient dans un contexte de communications mondial risque d'accaparer toutes les ressources de l'organisation. Le CRTC doit surveiller de près de telles tendances en vue de s'adapter rapidement à la nouvelle donne.

En constante évolution, la radiodiffusion est à l'origine des grands défis et des menaces sérieuses auxquels le CRTC prévoit faire face au cours des prochaines années. Les Canadiens accèdent de plus en plus volontiers à du contenu au moyen de l'Internet et d'appareils mobiles. Bien que les consommateurs profitent d'un plus grand choix grâce à ces technologies, celles-ci créent de l'incertitude au sein de l'industrie de la radiodiffusion.

L'auditoire se tourne de plus en plus vers la programmation télévisuelle spécialisée et payante (services que le CRTC réglemente et pour lesquels il accorde des licences) ainsi que les nouvelles plateformes (exemptées de toute forme de licence), Le modèle d'affaires des stations de télévision conventionnelle se trouve donc en difficulté. Cette tendance risque de devenir préoccupante, puisque ces stations produisent des émissions canadiennes.

L'intensification de la concurrence au sein de l'industrie de la radiodiffusion et l'élaboration de nouveaux modèles d'affaires causée par l'arrivée des nouvelles plateformes iront probablement de pair avec une multiplication des différends qui opposent les radiodiffuseurs au chapitre de la concurrence. Le CRTC dispose de processus bien définis pour régler rapidement de tels différends.

Enfin, faire respecter la réglementation et les conditions de licence demeure un défi de taille que le CRTC doit relever. Le Conseil aurait besoin d'autres pouvoirs et davantage d'outils pour forcer l'industrie de la radiodiffusion à suivre les règles et en faire profiter le plus possible les Canadiens.

## Contribution des priorités aux résultats stratégiques – Télécommunications

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Mettre en œuvre les cadres de services de gros | Nouvelle | 1.2. Télécommunications canadiennes |
| **Description** | | |
| **Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** Les grandes entreprises de téléphonie et de câblodistribution sont tenues de fournir des services de gros à leurs concurrents pour favoriser la concurrence au sein du marché des télécommunications. En 2011-2012, le CRTC a instauré des nouvelles politiques de réglementation visant deux types de services de gros, soit l'interconnexion des réseaux téléphoniques et l'accès à la haute vitesse. Ces services de gros jouent un rôle essentiel dans la prestation de services fiables, y compris l'accès à Internet, au moyen des réseaux avancés couvrant tout le territoire canadien. La concurrence dans ce domaine ouvre la voie à des services plus innovateurs à prix abordable.<br><br>**Plans en vue de donner suite à la priorité :** En 2012-2013, le CRTC mettra l'accent sur la mise en œuvre de ces deux politiques de réglementation. En ce qui a trait aux services d'interconnexion des réseaux téléphoniques, le CRTC examinera les modalités de service et les tarifs proposés par les parties, coordonnera et facilitera les activités du Comité directeur sur l'interconnexion du CRTC et servira au besoin de médiateur dans l'établissement des conventions entre les parties. Le Conseil se penchera également sur les questions soulevées par les parties au sujet de la mise en œuvre des nouveaux modèles de facturation des services d'accès haute vitesse de gros. | | |
| **Priorité** | **Type** | **Résultat stratégique et/ou activité de programme** |
| Modifier les cadres de réglementation des services de détail | Nouvelle | 1.2. Télécommunications canadiennes |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** La politique régissant le plafonnement des prix du CRTC impose un plafond aux tarifs que les entreprises de télécommunications peuvent facturer à leurs clients. Un tel régime de plafonnement des prix est appliqué aux services réglementés assurés par plus de 40 entreprises de téléphonie titulaires dans toutes les provinces et tous les territoires. Les cadres de plafonnement de ces entreprises sont examinés de temps à autre pour savoir comment le résultat stratégique du CRTC, qui vise à permettre aux Canadiens d'accéder plus facilement à des services de télécommunications fiables, abordables et de grande qualité, peut être atteint en tenant compte de l'évolution de la technologie des télécommunications, ainsi que de l'innovation au sein de ce marché.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** En 2012-2013, le Conseil examinera le cadre de plafonnement des prix imposé à 35 petites entreprises indépendantes de téléphonie dont la clientèle réside en Colombie-Britannique, en Ontario et au Québec. Le CRTC entreprendra également un examen approfondi de l'infrastructure et des services de Northwestel, une entreprise qui dessert le Yukon, les Territoires du Nord-Ouest, le Nunavut et le nord de la Colombie-Britannique. Enfin, le CRTC répondra aux demandes particulières des participants de l'industrie afin de revoir certains aspects du cadre de réglementation du plafonnement des prix imposé aux grandes entreprises de téléphonie comme Bell Canada et la Société TELUS Communications.

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Faire appliquer les règles afférentes à la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE) | Permanente | 1.2. Télécommunications canadiennes |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** En 2006, le CRTC a créé la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE) dans le but d'aider les Canadiens à réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent sans leur consentement. Le Conseil s'est engagé à protéger la vie privée des Canadiens, qui ont inscrit sur la liste plus de 10,7 millions de numéros jusqu'à présent, en faisant respecter activement les Règles sur les télécommunications non sollicitées.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** En 2012-2013, le CRTC continuera d'enquêter sur des infractions possibles. Jusqu'à présent, ces enquêtes ont donné lieu à plus 2,1 millions de dollars d'amendes dont le paiement a été perçu par le Receveur général du Canada, ainsi qu'à près de 740 000 $ remis aux établissements d'enseignement postsecondaires. Le Conseil recourra davantage aux outils à sa disposition pour inciter les télévendeurs à mieux se conformer aux règles en place. Le CRTC examinera également d'autres moyens pour informer les consommateurs et les télévendeurs au sujet de la LNNTE et des règles connexes.

| Priorité | Type | Résultat stratégique et/ou activité de programme |
|---|---|---|
| Promouvoir et faire appliquer la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP)[1] | Permanente | 1.2. Télécommunications canadiennes |

**Description**

**Pourquoi s'agit-il d'une priorité?** En 2011-2012, le CRTC a reçu le mandat de promouvoir et de faire respecter la LCAP qui réglemente notamment l'envoi de messages électroniques commerciaux non sollicités (pourriels), l'installation non autorisée de programmes informatiques (logiciels malveillants ou maliciels) et l'altération des données de transmission (détournement de réseau) sans consentement. Le but de la LCAP est d'accroître la confiance de la population envers le marché électronique comme moyen légitime et sûr de mener des activités commerciales en réglementant les activités électroniques commerciales malveillantes ou non sollicitées.

**Plans en vue de donner suite à la priorité :** Au cours de l'année, le CRTC continuera à développer des processus, des systèmes et des outils dont il a besoin pour enquêter sur les infractions et faire respecter la LCAP. Lorsque cette dernière entrera en vigueur, le Conseil poursuivra les enquêtes sur des allégations potentielles de non-conformité et entreprendra

[1] *Loi visant à promouvoir l'efficacité et la capacité d'adaptation de l' économie canadienne par la réglementation de certaines pratiques qui découragent l'exercice des activités commerciales par voie électronique et modifiant la* Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, *la* Loi sur la concurrence, *la* Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques *et la* Loi sur les télécommunications.

des activités de communication visant à mieux faire connaître la LCAP à la population canadienne.

**Analyse des risques**

Les décisions et les nouvelles politiques de réglementation du CRTC touchent les participants de l'industrie des télécommunications. Par conséquent, il est pratiquement inévitable que l'un d'eux cherche à en faire modifier certains aspects ou veuille en savoir plus à leur sujet, ce qui retarderait d'autant leur mise en œuvre.

De même, le Conseil réglemente et supervise le système canadien de télécommunications au moyen de processus publics. Tout délai de procédure demandé par l'une ou l'autre des parties peut priver la population canadienne de certains avantages, tels ceux que lui procurerait une concurrence accrue.

Le CRTC compte sur les forces du marché et les négociations entre les parties intéressées pour mettre en œuvre ses grandes politiques en matière de télécommunications. C'est pourquoi l'adoption efficace et opportune de nouvelles politiques et le bon fonctionnement des marchés du secteur des télécommunications dépendent en règle générale de la bonne volonté des parties concernées.

Le manque de financement à long terme de la LNNTE représente toujours un défi pour la stabilité de la main-d'œuvre et le maintien en poste du personnel. L'impossibilité d'obtenir du financement additionnel compromettrait la poursuite de ces activités. En outre, plusieurs ne connaissent pas bien les règles et les exemptions afférentes à la LNNTE, ce qui fait augmenter le nombre de plaintes adressées au CRTC. Par ailleurs, le Conseil éprouve beaucoup de difficultés à mener à bien ses enquêtes sur les appels de télémarketing frauduleux provenant de l'étranger. Par conséquent, le CRTC pourrait ne pas afficher des résultats à la hauteur des attentes des Canadiens.

Enfin, le CRTC assumera bientôt ses nouvelles responsabilités en vertu de la Loi canadienne anti-pourriel. Celle-ci couvre un large éventail de menaces électroniques dont la plupart sont mal connues de la population. Les personnes qui ne respectent pas les règles emploient d'habiles subterfuges pour échapper à la détection. Étant donné qu'il s'agit ici d'une nouvelle activité liée à l'application de la Loi, le CRTC doit élaborer de nouvelles stratégies pour mener ses enquêtes et sensibiliser davantage la population. Au cours de la mise en œuvre de la LCAP, le Conseil aura l'occasion d'évaluer l'efficacité de ses stratégies, qui dépend en partie de la qualité de ses relations avec les fournisseurs d'accès Internet, les organismes d'application de la loi et ses partenaires internationaux.

**Ressources financières (en millions de dollars)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 53,2 | 52,9 | 52,5 |

**Ressources humaines (équivalents temps plein – ETP)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 431 | 429 | 427 |

Ces totaux prévus ne tiennent pas compte des ressources financières et humaines liées aux activités relatives à la LNNTE. En date de la version définitive de ce document, aucun financement n'a été déterminé pour la période suivant le 31 mars 2012. En février 2012, le CRTC travaillait avec ses partenaires gouvernementaux à explorer des solutions en vue d'un financement à long terme commençant à l'exercice 2012-2013.

## Sommaire de la planification

**Tableau – Sommaire de la planification**

| Activité de programme | Dépenses prévues (en millions de dollars) 2011-2012 | Dépenses prévues (en millions de dollars) | | | Harmonisation avec le résultat visé par le gouvernement du Canada |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | |
| **Radiodiffusion canadienne** | 18,4 | 17,5 | 17,5 | 17,5 | - Affaires sociales<br>- Une culture et un patrimoine canadiens dynamiques |
| **Télécommunications canadiennes** | 20,9 * | 17,8 | 17,6 | 17,3 | - Affaires économiques<br>- Un marché équitable et sûr |
| **Services internes** | 19,9 * | 17,9 | 17,8 | 17,7 | Affaires sociales |
| **Total des dépenses prévues** | 59,2 * | 53,2 | 52,9 | 52,5 | |

(*) Ces montants incluent le financement temporaire de la LNNTE approuvé pour l'exercice 2011-2012.

## Description des services internes

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes gérés par le CRTC de façon à répondre aux besoins des programmes et des autres obligations générales de l'organisation. Ces groupes sont les suivants : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion financière, services de gestion de l'information, services de technologie de l'information, services des biens immobiliers, services du matériel, services de gestion des acquisitions, services des voyages et autres services administratifs.

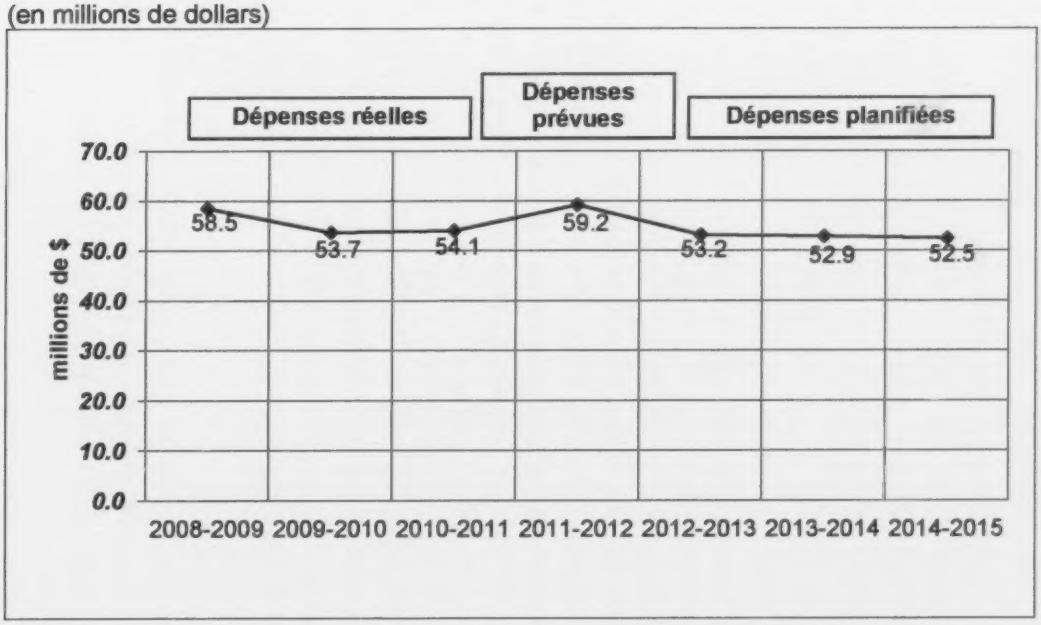
Le CRTC produit des rapports sur les services internes conformément au bulletin d'information *Profil révisé des services internes du gouvernement du Canada*. Ce bulletin émane du Secrétariat du Conseil du Trésor et concerne toutes les organisations assujetties à la Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats.

## Profil des dépenses

Au cours de l'exercice 2012-0213, le CRTC prévoit engager des dépenses de 53,2 millions de dollars afin d'atteindre les résultats escomptés relativement aux activités de programme et de contribuer aux résultats stratégiques. Ce montant représente une baisse de 6 millions de dollars, soit 10,1 pour cent, par rapport aux dépenses prévues pour 2011-2012. La différence s'explique en grande partie par le fait qu'aucune source de financement de la LNNTE, du règlement des indemnités de départ qui résultent des changements apportés aux modalités et aux conditions d'emploi, ainsi que des rajustements au titre des reports, n'est connue à l'heure actuelle.

La figure ci-dessous montre l'évolution des dépenses annuelles du CRTC de 2008-2009 à 2014-2015.

(en millions de dollars)




Le total des dépenses englobe tous les crédits parlementaires et les sources de revenus suivants : budget principal des dépenses, budget supplémentaire des dépenses, transfert de crédits du Conseil du Trésor et revenus tirés des droits de licence de radiodiffusion au titre de la partie I et des droits de télécommunications. Ce total comprend également les rajustements au titre des reports du budget de fonctionnement.

Au cours de l'exercice 2008-2009, le Conseil a obtenu un financement temporaire afin de faire face à l'augmentation de la charge de travail attribuable à ses responsabilités législatives et réglementaires. Ce financement temporaire a pris fin le 31 mars 2009. Les détails concernant l'approbation de l'augmentation et les conséquences sur la facturation au sein de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications se trouvent dans la circulaire de radiodiffusion CRTC 2007-9 et la circulaire de télécom CRTC 2007-18 datées du 21 décembre 2007.

Le montant de l'exercice 2009-2010 englobe le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses (c.-à-d., le report autorisé du budget et le financement temporaire lié à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus).

Pour les exercices 2010-2011 et 2011-2012, les dépenses prévues comprennent le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses, c.-à-d. le report autorisé du budget, le financement temporaire lié à la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus et le financement de la Loi canadienne anti-pourriel (LCAP), obtenu à la fin de l'exercice 2010-2011. Les dépenses prévues pour 2011-2012 comprennent le financement des activités liées à la LCAP pour toute l'année et le règlement des indemnités de départ qui résultent des changements apportés aux modalités et aux conditions d'emploi.

Le total des dépenses pour les exercices 2012-2013 à 2014-2015 correspond aux revenus nets prévus en vertu d'un crédit[2], au crédit législatif destiné aux régimes d'avantages sociaux des employés et au crédit budgétaire affecté aux activités liées à la LCAP. Le financement additionnel, les rajustements au titre des reports et le financement de la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus ne sont pas connus pour le moment et ne sont donc pas pris en considération.

## Budget des dépenses par vote

Pour obtenir des renseignements sur nos votes organisationnels ou nos dépenses législatives, veuillez consulter le budget principal des dépenses de 2012-2013 dont la version électronique est disponible à http://www.tbs-sct.gc.ca/est-pre/2012-2013/me-bpd/toc-tdm-eng.asp

[2] Les revenus nets en vertu d'un crédit correspondent aux droits de licence de radiodiffusion au titre de la partie I du CRTC et aux droits de télécommunications du CRTC.

## Section II : Analyse des activités de programmes par résultat stratégique

## Activité de programme par résultat stratégique

**Activité de programme 1.1 : Radiodiffusion canadienne**

**Ressources financières (en millions de dollars)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 17,5 | 17,5 | 17,5 |

**Ressources humaines (ETP)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 133 | 133 | 133 |

| Résultats escomptés de l'activité de programme | Indicateurs de rendement | Objectifs |
|---|---|---|
| Les Canadiens ont accès à un système de radiodiffusion dont la diversité des voix correspond à la diversité culturelle et linguistique du Canada. | A) Part de l'auditoire de la télévision, y compris les services facultatifs et en direct, qu'une seule entité est autorisée à contrôler | A) Jusqu'à concurrence de 45 % |
| | B) Nombre de stations de radio qu'une entité est autorisée à posséder ou contrôler dans des marchés comptant moins de huit stations | B) Jusqu'à concurrence de 3 stations exploitées dans cette langue et au plus 2 stations dans la même bande de fréquences |
| | C) Nombre de stations de radio qu'une entité est autorisée à posséder dans des marchés comptant au moins huit stations exploitées dans une langue donnée | C) Jusqu'à concurrence de 2 stations sur la bande AM et de 2 stations sur la bande FM |
| Les Canadiens ont accès à une diversité de points de vue en raison de la politique du CRTC sur la propriété mixte des médias. | A) Nombre d'entreprises qui peuvent posséder simultanément des journaux locaux, des stations de radio locale et des stations de télévision locale desservant le même marché | A) 0 |
| | B) Nombre d'entreprises qui peuvent contrôler tous les services de distribution de télévision dans un marché donné | B) 0 |
| Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL) | A) Montant total investi dans le Fonds pour l'amélioration de la programmation locale (FAPL) | A) Environ 100 millions de dollars par année |
| | B) Nombre minimal d'heures de programmation locale diffusée dans les régions rurales en raison du FAPL | B) 7 heures par semaine dans les marchés anglophones non métropolitains et 5 heures par semaine dans les marchés francophones non métropolitains |
| | C) Nombre de collectivités non métropolitaines recevant de l'aide du FAPL | C) 78 stations dans les marchés non métropolitains |

## Points saillants de la planification : Secteur de la radiodiffusion

Audiences consacrées au renouvellement des licences de radio compétitive
En 2011-2012, le CRTC a publié des appels pour examiner la possibilité d'octroyer de nouvelles licences dans les marchés de Miramichi, de Calgary et de Toronto. Le Conseil a également annoncé son intention de publier un appel dans le marché de Winnipeg en 2012-2013. Ces audiences permettront au Conseil de déterminer si de nouvelles licences de radiodiffusion peuvent être octroyées dans ces marchés afin d'améliorer l'accès à la programmation canadienne.

Renouvellement des licences de radio par satellite
En 2012-2013, le CRTC tiendra des consultations publiques en vue de renouveler les licences de services de radio par satellite. Cet exercice permettra d'engager le dialogue sur le rôle que sera appelée à jouer la radio par satellite, ainsi que de définir les exigences nécessaires qui accompagnent l'octroi de ces licences.

Renouvellement des licences de la Société Radio-Canada
En 2012-2013, le CRTC tiendra des consultations publiques en vue de renouveler les licences de la Société Radio-Canada (SRC) pour ses services radiophoniques et télévisuels en langues française et anglaise. Cet exercice permettra de discuter de façon plus générale du rôle du radiodiffuseur public national dans l'environnement numérique.

Mise en œuvre des politiques relatives aux entreprises de distribution de radiodiffusion et aux services de programmation facultatifs
En 2008, le CRTC a instauré de nouvelles politiques en vue d'assurer que ses cadres de réglementation destinés aux entreprises de distribution de radiodiffusion (EDR), qui comprennent les fournisseurs de services télévisuels par câble et par satellite, et les services de programmation facultatifs conviennent à un environnement numérique à plateformes multiples. Les changements sont entrés en vigueur pour la plupart le 31 août 2011. Le cadre de réglementation mis à jour fera en sorte que les Canadiens auront accès à un plus large éventail d'émissions canadiennes.

Mise en œuvre des nouvelles politiques relatives à la télévision communautaire et à la radio communautaire et de campus
En 2010, le CRTC a publié de nouvelles politiques applicables à la télévision communautaire, à la radio communautaire et à la radio de campus. Le Conseil met en œuvre ces politiques par l'entremise de conditions de licence et de modifications au Règlement sur la radio, au Règlement sur la télédiffusion et au Règlement sur la distribution de radiodiffusion. Ces politiques visent à garantir que le secteur de la radiodiffusion communautaire contribue grandement à l'atteinte des objectifs établis dans la *Loi sur la radiodiffusion.*

Surveillance du marché
En 2012-2013, le CRTC surveillera le rendement financier et le marché de l'industrie des communications canadiennes et de ses participants. De plus, le Conseil poursuivra la surveillance des services de programmation en ligne et mobiles, ainsi que leurs répercussions sur le système de communications canadien. Au cours de la prochaine année, il définira les exigences en matière de production de rapports sur les services de programmation et continuera de collaborer avec le groupe de travail sur la production de rapports concernant les nouveaux médias pour faciliter l'élaboration de critères et d'outils de mesure normalisés.

Règlement des différends
Le CRTC s'assurera de garantir le traitement équitable des services indépendants de distribution de radiodiffusion et de programmation qui doivent affronter de puissants concurrents intégrés verticalement. Pour ce faire, le Conseil vise à régler rapidement les différends opposant les parties (par l'arbitrage, au besoin et en temps utile) et à décider des demandes de résolution de conflit de façon accélérée.

Collecte de données
Le CRTC continuera de fournir des renseignements nationaux et étrangers qui sont précis et utiles aux industries de radiodiffusion et de télécommunication ainsi qu'aux personnes intéressées afin de contribuer à la mise en place d'une réglementation pertinente au Canada. Le Conseil continuera de recueillir des données concernant les indicateurs financiers clés, notamment les revenus, les dépenses en immobilisations et autres données opérationnelles, données qu'il publiera dans son *Rapport de surveillance des communications*.

Services de programmation en ligne et mobiles
Le CRTC continuera de surveiller l'évolution de la situation des services de programmation en ligne et mobiles, y compris les avancées technologiques et le comportement du marché et des consommateurs.

Accessibilité
Le CRTC continuera de surveiller la situation en ce qui a trait aux moyens qu'il prend pour améliorer sa réglementation sur l'accessibilité des services de radiodiffusion, accessibilité assurée par le sous-titrage et la description vidéo et audio.

## Activité de programme 1.1 : Télécommunications canadiennes

**Ressources financières (en millions de dollars)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 17,8 | 17,6 | 17,3 |

**Ressources humaines (ETP)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 130 | 129 | 128 |

Remarque : Les totaux prévus pour les exercices 2012-2013 et 2013-2014 excluent les équivalents temps plein liés aux activités de la LNNTE, étant donné qu'aucune source de financement n'est indiquée après le 31 mars 2012.

| Résultats escomptés de l'activité de programme | Indicateurs de rendement | Objectifs |
|---|---|---|
| Les Canadiens ont plus facilement accès à des services de télécommunications fiables à des tarifs justes et raisonnables. | Augmentation du nombre de lignes téléphoniques résidentielles desservies par les concurrents de compagnies de téléphones titulaires | Augmentation annuelle de 2 % |
| | Pourcentage du nombre d'abonnés aux services mobiles | Augmentation annuelle de 2 % |
| | Nombre d'abonnés canadiens aux services à large bande de plus de 1,5 Mbps | Augmentation annuelle de 3 % |

## Points saillants de la planification : Secteur des télécommunications

Amélioration des services 9-1-1
Le CRTC demeure à l'affût de nouveaux moyens d'améliorer le système de services 9-1-1 et de maintenir son efficacité, quelle que soit la plateforme. En 2012-2013, le Conseil unira ses efforts à ceux de l'industrie pour faire l'essai d'un nouveau processus conçu pour faciliter l'accès aux services 9-1-1 aux personnes ayant une déficience de l'ouïe ou de la parole.

Gestion des ressources de numérotation
La croissance globale que connaît le marché des télécommunications exerce une pression à la hausse sur la demande de nouveaux numéros de téléphone au Canada. Le Consortium de gestion de la numérotation canadienne (CGNC) surveille pour le compte du CRTC la disponibilité des numéros de téléphone dans chaque indicatif régional. Au besoin, le CRTC crée des comités de planification chargés de mettre en place des mesures de redressement des pénuries anticipées. La mise en œuvre de ces mesures commencera en 2012-2013 dans un certain nombre d'indicatifs régionaux pratiquement saturés, soit le 204 au Manitoba, les 250, 604 et 778 en Colombie-Britannique, les 289 et 905 dans le sud de l'Ontario, le 306 en Saskatchewan, les 416 et 647 à Toronto, le 819 au Québec et le 902 en Nouvelle-Écosse.

Accord type d'accès municipal
La concurrence dans la prestation de services de télécommunications a engendré une hausse du nombre d'entreprises qui demandent à installer, exploiter et entretenir leurs installations sur des terrains municipaux. Elles doivent donc négocier un accord d'accessibilité municipale (AAM) avec chacune des municipalités concernées, les deux parties devant alors consacrer considérablement de temps et ressources pour parvenir à une entente. Le Conseil, qui estime qu'un accord type profiterait tant aux entreprises de télécommunications qu'aux municipalités, a demandé à son Comité directeur sur l'interconnexion d'en élaborer les modalités.

Avis de modification du tarif des services de détail et concurrents et ententes entre entreprises
Chaque année, le CRTC reçoit plus de 500 avis de modification tarifaire et demandes d'approbation d'ententes entre entreprises. Les avis de modification annoncent parfois l'introduction de nouveaux services, des changements apportés à la grille tarifaire ou aux conditions de service, ou encore le retrait de services ou leur remplacement par de nouvelles fonctionnalités. Les ententes entre entreprises ont trait à l'interconnexion des réseaux de télécommunications ou à la prestation de certains services. En 2012-2013, le Conseil examinera ces avis et ententes à la lumière des réglementations et des politiques applicables.

Services VoIP 9-1-1
Le CRTC exige des fournisseurs de services VoIP offrant la téléphonie locale qu'ils fournissent également des services d'urgence 9-1-1 à leurs clients et qu'ils en communiquent les limites à ces derniers. En 2012-2013, le Conseil continuera d'informer les nouveaux fournisseurs de services VoIP afin qu'ils connaissent et remplissent leurs obligations à cet égard.

Plaintes concernant certaines pratiques de gestion du trafic Internet
Les fournisseurs d'accès Internet (FAI) gèrent le trafic Internet en appliquant certaines pratiques. Celles-ci peuvent influer directement sur l'expérience des utilisateurs de l'Internet. La politique du Conseil relative aux pratiques de gestion du trafic Internet (PGTI) exige des FAI qu'ils informent leurs clients des pratiques appliquées afin que ces derniers soient en mesure d'acheter des services en toute connaissance de cause. En 2012-2013, le CRTC continuera de recevoir et de traiter les plaintes concernant les PGTI et fera observer les modalités de sa politique en cette matière, conformément aux lignes directrices publiées en septembre 2011.

Résolution des conflits liés à la concurrence et autres enjeux
Étant donné la concurrence croissante que connaît l'industrie canadienne des télécommunications et en vertu des pouvoirs que lui confère la *Loi sur les télécommunications*, le CRTC s'est abstenu depuis quelques années de réglementer une partie considérable du marché

des services de télécommunications. Au cours de la même période, le Conseil a adopté plusieurs politiques importantes touchant la réglementation qui ont transformé le secteur des télécommunications à bien des égards. Ce nouvel environnement force le CRTC à traiter un plus grand nombre de demandes présentées par des participants de l'industrie, afin d'offrir son aide dans la résolution des conflits liés à la concurrence et clarifier les politiques applicables. Le CRTC doit prendre des mesures efficaces et opportunes à la suite de ces demandes afin que le marché continue d'offrir des services de télécommunications de grande qualité aux Canadiens. Au cours de l'année à venir, le Conseil donnera suite aux demandes officielles des participants de l'industrie en fonction de ses objectifs de service.

Accessibilité
Le CRTC continuera d'envisager de nouveaux moyens d'améliorer sa réglementation sur l'accessibilité des services de relais, des services de télécommunications d'urgence, des services sans fil mobiles, des services de renseignements et de soutien à la clientèle, ainsi que du sous-titrage et de la description vidéo et audio.

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus
Le CRTC a lancé la Liste nationale des numéros de télécommunication exclus (LNNTE) en 2008 dans le but d'aider à protéger la vie privée des Canadiens et de réduire le nombre d'appels de télémarketing qu'ils reçoivent sans leur consentement. En 2012-2013, le Conseil sera appelé à :

- gérer l'administrateur de la LNNTE;
- déposer un rapport annuel auprès du Parlement;
- faire enquête et assurer l'application des Règles sur les télécommunications non sollicitées;
- user de ses pouvoirs d'inspection pour élargir son éventail d'options en matière de conformité;
- continuer de sensibiliser les consommateurs et les télévendeurs à la LNNTE et aux règles connexes;
- favoriser la coopération internationale entre les organismes chargés de faire respecter les règles de télémarketing dans leurs pays respectifs et dans différents territoires, comme il l'a fait en octobre 2011 avec l'Australian Communications and Media Authority, l'organisme de réglementation des communications en Australie, lorsqu'ils ont lancé un réseau international des numéros de télécommunication exclus.

Centre de notification des pourriels (CNP)
Dans son rapport déposé en 2005, le Groupe de travail sur le pourriel a fait plusieurs recommandations, notamment la création d'une base de données canadienne qui permettrait aux internautes canadiens de signaler les pourriels, maliciels et autres motifs de plainte envisagés dans la nouvelle loi antipourriel. La gestion du CNP devait au départ être assurée par un partenaire du privé. Lorsque cette option n'était plus disponible, le CRTC a accepté d'accueillir le CNP. Il est facile de tirer parti de la synergie entre les laboratoires et les systèmes de pointe développés pour la LCAP pour créer un tel centre.

## Points saillants de la planification : Services internes

**Ressources financières (en millions de dollars)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 17,9 | 17,8 | 17,7 |

**Ressources humaines (ETP)**

| 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 |
|---|---|---|
| 168 | 167 | 166 |

| Résultats escomptés de l'activité de programme | Indicateurs de rendement | Objectifs |
|---|---|---|
| Site Web amélioré dont le contenu est pertinent et facile à trouver. | Vérifier la convivialité dans les sections clés du site Web avec la participation de l'industrie et des consommateurs<br><br>Élaborer une stratégie permettant au CRTC d'être conforme aux normes d'accessibilité | Terminer les essais de convivialité au plus tard à la fin du deuxième trimestre de 2012 -2013<br><br>Terminer la deuxième phase du plan instauré par le CRTC en vue de satisfaire aux normes du Conseil du trésor en matière d'accessibilité aux sites Web gouvernementaux |
| Le CRTC est une organisation experte, novatrice et efficace. | Poursuivre la mise en œuvre du plan de relève du CRTC dans le cadre du Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique<br><br>Achever l'exercice de rotation des postes du CRTC ne faisant pas partie du groupe EX<br><br>Réaliser avec succès le nouveau programme de formation interne sur la pensée stratégique | Mettre en place des plans de perfectionnement des talents destinés à l'ensemble du personnel; terminer la mise en œuvre des plans de relève destinés à l'ensemble des postes de direction<br><br>Terminer l'exercice de rotation des postes au plus tard à la fin du deuxième trimestre de 2012-2013<br><br>Commencer la formation sur la pensée stratégique en avril 2012; d'autres cours seront dispensés tout au long de l'année |

Gestion améliorée de la technologie de l'information (TI)

Le CRTC harmonisera son processus de planification de la TI afin d'en réduire la complexité, de favoriser l'intégration des systèmes et d'optimiser la prestation de ses services. Le Conseil préparera un plan stratégique triennal de TI pour améliorer ses capacités de communication électronique et offrir de meilleurs services.

Renouvellement de la fonction publique

Près de 30 pour cent de l'effectif du CRTC sera admissible à la retraite au cours des cinq prochaines années. Le Conseil a donc adopté un plan stratégique triennal des ressources humaines pour perfectionner et maintenir en poste les employés présentant les compétences, les connaissances et l'expérience nécessaires pour appuyer l'organisation. Le Conseil poursuivra la réalisation d'importantes initiatives telles que la formation de perfectionnement en leadership et sur la pensée stratégique, un exercice de rotation des postes, l'orientation des employés et le perfectionnement professionnel continu.

## Section III : Renseignements supplémentaires

## Points saillants financiers

Les points saillants financiers ci-dessous visent à donner une vue d'ensemble des opérations financières du CRTC. Ils sont établis selon la méthode de la comptabilité d'exercice pour accroître la responsabilisation et améliorer la transparence et la gestion financière.

L'état des résultats et les remarques connexes sont disponibles sur le site Web du CRTC.

### État condensé des résultats

(en millions de dollars)

| | Différence | Prévisions 2012-2013 | Prévisions 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Revenus | | | |
| Total des revenus | 1,9 | 163,2 | 161,3 |
| Dépenses | | | |
| Total des dépenses | (2,4) | 62,9 | 65,3 |
| **Résultats d'exploitation nets** | 4,3 | 100,3 | 96,0 |

**État condensé de la situation financière**

Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2012

(en millions de dollars)

| | Différence | Prévisions 2012-2013 | Prévisions 2011-2012 |
|---|---|---|---|
| Actif<br>Total de l'actif | 0 | 7,9 | 7,9 |
| Passif<br>Total du passif | (1,9) | 9,3 | 11,2 |
| Capitaux propres | 1,9 | (1,4) | (3,3) |
| Total | 0 | 7,9 | 7,9 |

## Tableaux de renseignements supplémentaires

Tous les tableaux de renseignements supplémentaires électroniques qui figurent dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de 2012-2013 se retrouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2012-2013/info/info-eng.asp.

- Sources de revenus disponibles et non disponibles
- Frais imposés aux usagers

## Section IV : Autres sujets d'intérêt

## Sites Web d'intérêt

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
http://www.crtc.gc.ca

Conseillers et secrétaire général du CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/about/commissioners.htm

Bureaux régionaux et centres de documentation
http://www.crtc.gc.ca/fra/offices.htm

Lois et règlements relatifs au CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/lois-statutes.htm

Glossaire du CRTC
http://www.crtc.gc.ca/fra/glossaire-glossary.htm

Liste nationale des numéros de télécommunication exclus
http://www.crtc.gc.ca/fra/telemarketing.htm